

*Santé et Qualité de Vie au Travail (SQVT) :
comment co-construire
une démarche « positive » ?*

AFNOR, SOURCE DE CONFIANCE DEPUIS 1926



ASSOCIATION DE LOI 1901 RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE, AFNOR EST CHARGÉE D'UNE MISSION D'INTÉRÊT GÉNÉRAL FIXÉE PAR LE DÉCRET DU 16 JUIN 2009 RELATIF À LA NORMALISATION POUR :

- recenser les besoins en normalisation volontaire,
- mobiliser les parties intéressées,
- promouvoir les positions françaises, aux niveaux européen et international,
- organiser une consultation publique sur chaque projet de norme française, européenne ou internationale et homologuer la version finale.

AFNOR met en œuvre sa mission en s'appuyant sur quatre valeurs : collectif, qualité, confiance, responsabilité.

Des solutions de confiance autour de 4 domaines de compétences



afnor
NORMALISATION

Coordination et animation du système français de normalisation

afnor
ÉDITIONS

Éditeur de solutions et d'informations professionnelles et techniques fondées sur les normes : accès aux textes, veille, analyse et évaluation

afnor
COMPÉTENCES

Formation et conseil sur les normes, la réglementation, avec, à la clé des attestations et diplômes

afnor
CERTIFICATION

Prestations de services et d'ingénierie en certification et évaluation de produits, systèmes, services, personnes



70.000
clients dans
le monde



1.262
Effectif total



39
implantations
à l'international



Polynésie Française

AFNOR PACIFIC

● Polynésie Française



Australie, NZ



Nouvelle-Calédonie, Pays du Pacifique

AFNOR PACIFIC

● Nouvelle Calédonie
● Australie

Algérie, Allemagne, Arabie Saoudite, Arménie, Azerbaïdjan, Biélorussie, Bénin, Brésil, Bulgarie, Canada, Chine, Cameroun, Congo, Corée, Côte d'Ivoire, Egypte, Estonie, Espagne, Etats Arabes Unis, Etats-Unis, France, Finlande, Géorgie, Gabon, Ile Maurice, Iles du Pacifique Sud, Inde, Indonésie, Iran, Irlande, Italie, Japon, Jordanie, Kazakhstan, Koweït, Kirghizstan, Lettonie, Liban, Lituanie, Madagascar, Malaisie, Maroc, Mauritanie, Mexique, Moldavie, Nouvelle-Calédonie, Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Polynésie Française, Portugal, Qatar, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Sénégal, Soudan, Syrie, Tadjikistan, Taïwan, Thaïlande, Togo, Tunisie, Turkménistan, Turquie, Ukraine, Vietnam, Yémen, etc.

A person wearing a white long-sleeved shirt is holding a white rectangular board. On the board, a simple smiley face is drawn with two small black squares for eyes and a wide, curved black line for a mouth. The person's hands are visible at the top corners of the board, holding it up.

"Tout homme qui travaille poursuit deux buts qui ne se concurrencent pas, mais qui, comme l'eau et la terre, se mélangent : créer de la richesse et vivre heureux en société."

Emmanuel Jaffelin - Eloge de la gentillesse en entreprise

240 milliards €

Ce montant faramineux représente...

- A. Le PIB de la Grèce.
- B. Le coût des dépressions, maladies et troubles mentaux en Europe.
- C. Le budget de l'Union Européenne.

Réponse

Réponses A et B : l'estimation du coût total des troubles mentaux en Europe (liés ou non au travail) équivaut bon an mal an au PIB de la Grèce. Cette somme considérable comprend les coûts directs comme les frais médicaux, mais la majorité provient de coûts indirects calculés tels que la perte de productivité ou l'absentéisme pour maladie.

Source : Réseau européen pour la promotion de la santé au travail (ENWHP), *A guide to the business case for mental health, 2009*, disponible à l'adresse http://www.enwhp.org/fileadmin/downloads/8th_Initiative/MentalHealth_Broschuere_businesscase.pdf

3 milliards €

Ce chiffre correspond à...

- A. L'évaluation du coût du stress professionnel en France.
- B. Le montant rapporté par l'ISF (impôt sur la fortune).
- C. Le coût annuel du RSA (revenu de solidarité active).

Réponse

Réponse A : ce montant est finalement assez comparable aux deux autres : 4,4 milliards € pour l'ISF et 10 milliards € pour le RSA. Ce qui donne une idée de l'importance du phénomène. D'autant que les évaluations varient grandement : au Royaume-Uni, une étude évalue ce coût à plus de 25 milliards de livres soit près de 35 milliards €.

Source : Trontin, C., Lassagne, M., Boini, S., et Rinal, S., 2007, Le coût du stress professionnel en France en 2007 Institut national de recherche et de sécurité Paris

50% des cadres

C'est le pourcentage des cadres qui...

- A. se rendent au travail avec plaisir.
- B. n'arrivent pas à prendre leurs congés annuels.
- C. ont des troubles du sommeil.

Réponse

Réponse C : un cadre sur deux estime que son travail l'empêche de bien dormir... C'est plus que la part des français qui se rendent avec plaisir au travail : seulement un sur trois. Quant à la difficulté à poser ses congés, c'est un signe objectif que quelque chose ne tourne pas rond.

*Source: Etude « Fifth European Working Conditions Survey » -
Fondation européenne de Dublin*

16,7 jours par an

Chaque année, un salarié passe, en moyenne 16,7 jours...

- A. en formation.
- B. en arrêts maladie.
- C. en trajets entre son domicile et son lieu de travail.

Réponse

Réponse B : en moyenne, chaque année, le nombre de journées de travail perdues pour cause d'absentéisme s'élève à 16,7 jours par salarié. Selon certaines études, plus de la moitié des absences pourraient être imputées au stress et aux risques psycho-sociaux. À titre de comparaison, le temps de formation moyen se situerait plutôt à 15... heures par an.

Source: Alma Consulting Group et Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2000, recherche sur le stress au travail, disponible à l'adresse : <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/203/view>



Organisation mondiale de la Santé

« La **santé** est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité »
(OMS, 1948)



La **qualité de vie** est « la perception qu'a un individu de sa place dans l'existence, dans le contexte de la culture et du système de valeurs dans lesquels il vit, en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes et ses inquiétudes... (OMS, 1994)





Commission européenne

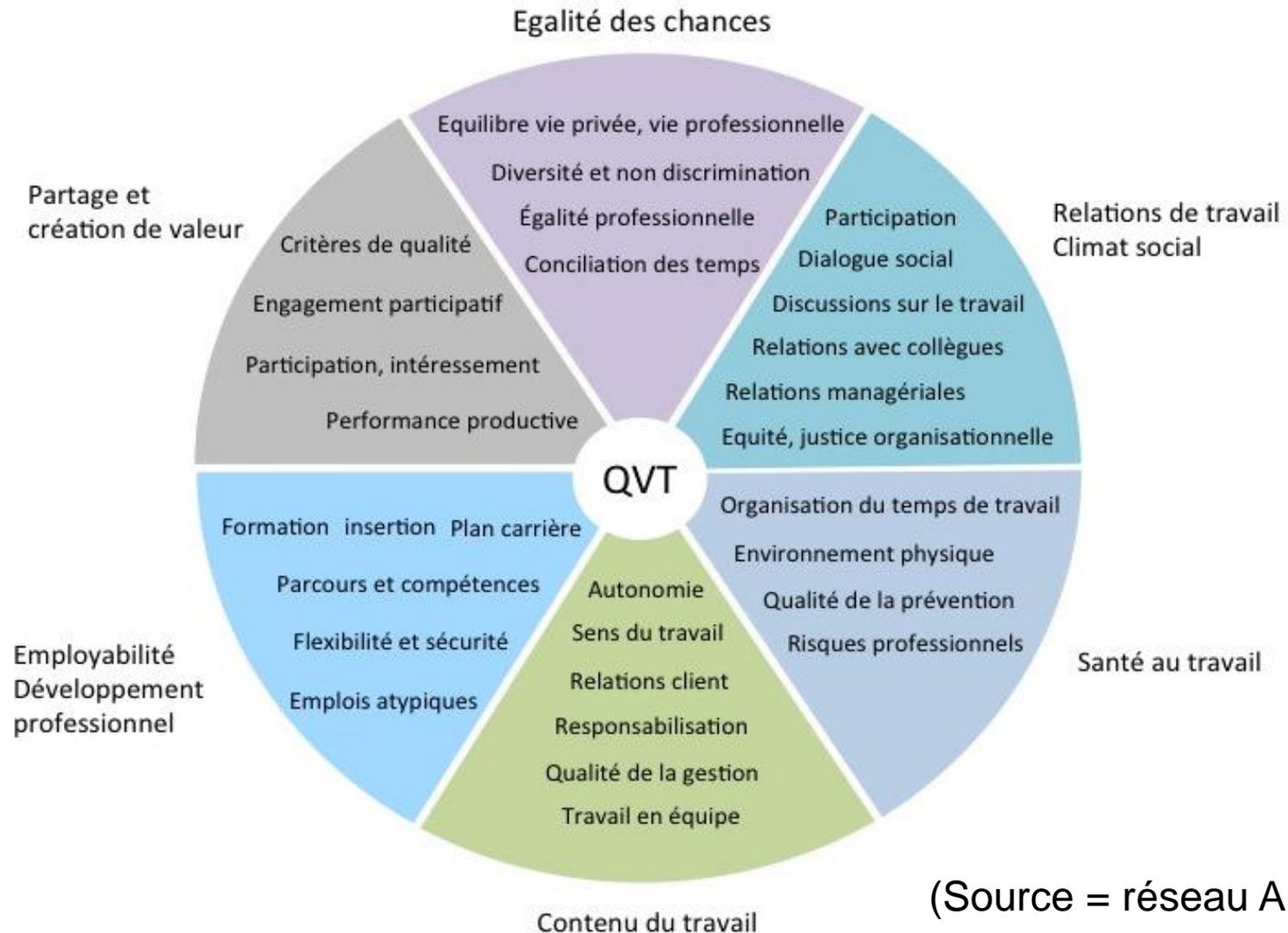
« La santé est importante pour le bien-être des individus et de la société mais une population en bonne santé est également une condition préalable à la productivité et à la prospérité économiques »

(Commission des Communautés Européennes –Livre blanc : Ensemble pour la santé - Une approche stratégique pour l'UE 2008-2013)



La notion de qualité de vie au travail renvoie à des éléments multiples, relatifs en partie à chacun des salariés mais également étroitement liés à des éléments objectifs qui structurent l'entreprise.

*Elle peut se concevoir comme un sentiment de bien-être au travail perçu collectivement et individuellement qui englobe **l'ambiance**, la **culture de l'entreprise**, **l'intérêt du travail**, les **conditions de travail**, le **sentiment d'implication**, le **degré d'autonomie et de responsabilisation**, **l'égalité**, un **droit à l'erreur** accordé à chacun, une **reconnaissance** et une **valorisation du travail effectué**.*



(Source = réseau ANACT)

② Management de santé et la sécurité au travail

- ② Référentiels les plus connus à ce jour :
Consensus international obtenu en 2013 après 20 ans de débat
- ② OHSAS 18001 qui a inspiré la Norme ISO 45001 « *systemes de management de la santé et de la sécurité au travail - Exigences et lignes directrices pour son utilisation* »

② Management de la santé et du bien-être au travail

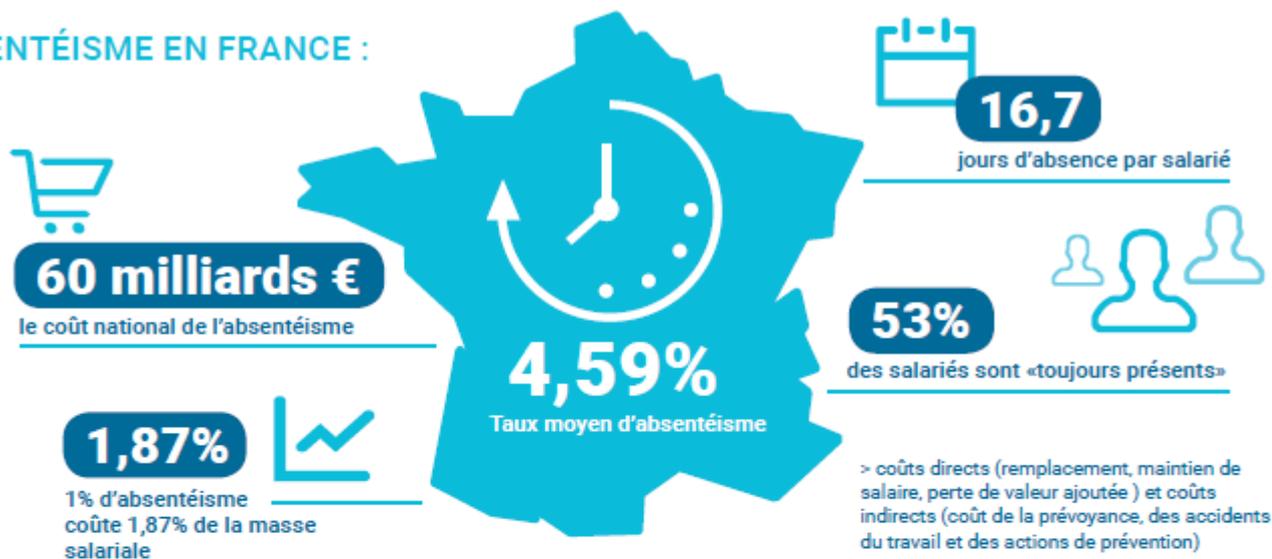
- ② Pas de consensus au niveau national et international
- ② Normes du Québec : BNQ 9700-800 et BNQ 9700-903



La présente norme internationale permet à un organisme d'intégrer au travers de son système de management de la S&ST, d'autres aspects de santé et de sécurité, tels que le bien-être et la qualité de vie au travail.

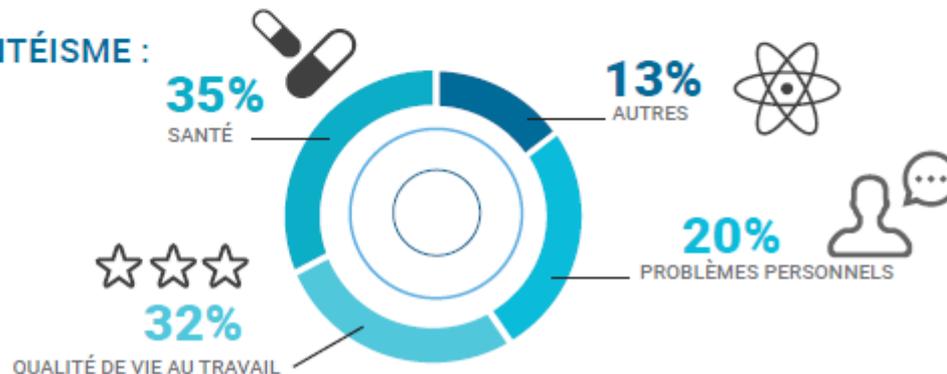
(§ 1 Domaine d'application)

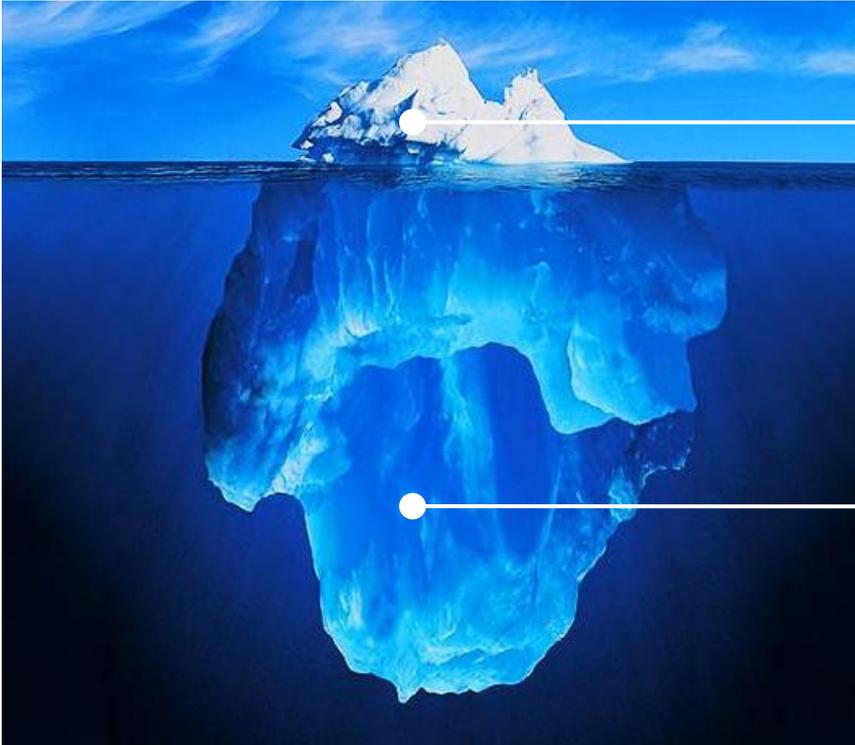
L'ABSENTÉISME EN FRANCE :



LES CAUSES DE L'ABSENTÉISME :

Source : Alma Consulting Group





Coûts directs

- **Accidents de travail**
- **Absentéisme**
- **Complémentaire santé :
prévoyance et mutuelle**

Coûts indirects

- **Présentéisme**

Un nouveau concept : « le présentéisme »

Mais qu'en est-il du salarié qui n'a pas encore craqué et se rend au travail avec la boule au ventre tous les matins ? Il perd de sa motivation, de sa créativité, de sa productivité. Ses relations avec le management, ses collègues et les clients se dégradent. Il fait émerger de nouveaux risques : altération de l'image de l'entreprise, détérioration de l'ambiance de travail, risque d'incident ou d'accident... Ce phénomène porte un nom : le présentéisme. Il coûterait, tout bonnement, deux fois plus cher aux entreprises que l'absentéisme !

***Le « présentéisme »
coûterait deux fois
plus cher aux entreprises
que l'absentéisme !***

(Livre blanc de la qualité de vie au travail – GPS, 2016)



BNQ 9700-800 « Prévention, promotion et pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail »

La démarche « **Entreprise en santé** » vise le maintien et l'amélioration durable de l'état de santé des personnes.

Elle identifie les **interventions** et les **mesures** à mettre en place dans les milieux de travail pour **favoriser l'acquisition de saines habitudes de vie par les employés et le maintien d'un milieu de travail favorable à la santé.**

Un mode d'emploi

Une norme
(certification optionnelle)

La démarche

Cinq étapes d'implantation

1. Engagement de la direction
2. Comité de santé mieux-être
3. Collecte de données
4. Mise en œuvre des actions
5. Évaluation

Quatre sphères d'intervention

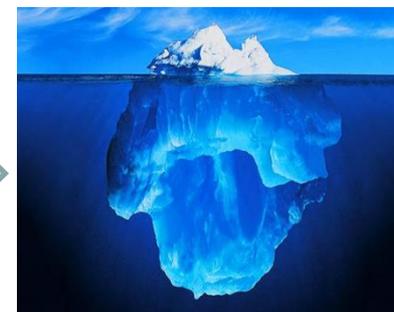
Habitudes de vie

Conciliation vie personnelle-professionnelle

ENTREPRISE EN SANTÉ

Pratiques de gestion

Environnement de travail





Habitudes de vie :

Les habitudes de vie personnel qui ont un effet sur la santé :

Habitudes alimentaires | Activités physiques | Tabagisme | Gestion du stress



Equilibre travail – vie personnelle

La satisfaction et les besoins du personnel sur les pratiques de conciliation travail-vie personnelle



Environnement de travail

La satisfaction et les besoins du personnel sur :

- l'environnement favorable à la pratique de l'activité physique et à une saine alimentation
- l'environnement physique de travail et les facteurs de risques pour la santé et la sécurité
- Le climat de travail et les facteurs de risques psychologiques
- l'équité, le respect et l'absence de discrimination



Pratiques de gestion

La satisfaction et les besoins du personnel sur :

- Les pratiques organisationnelles, comme la communication, la formation, la participation des travailleurs aux décisions qui les concernent
- Les pratiques liées à la reconnaissance et à la satisfaction au travail
- Le soutien à l'accomplissement des tâches



- Conférences et ateliers sur la nutrition
- Remboursement pour les activités physiques et clubs de marche
- Conférences et ateliers sur la gestion du stress
- Semaine de la Santé
- Programme de soutien pour l'arrêt du tabac
- Soutien aux équipes sportives
- Défi 5-30 / Équilibre en milieu de travail





- Politique de conciliation travail – vie personnelle
- Garderie en milieu de travail
- Charte sur l'utilisation des courriels et portables en dehors des heures de travail
- Accommodements personnalisés selon les besoins individuels (horaire variable, congés sans solde, reprise d'heures, etc.)
- Télétravail



- Offre et/ou subvention d'aliments sains (restaurants, cafétérias et distributeurs)
- Programme d'inspection et d'amélioration des lieux de travail (éclairage, salubrité, bruit, etc.)
- Amélioration ergonomique des postes de travail
- Espace dédié à l'activité sportive en milieu de travail
- Aires de repos, relaxation et méditation



- Management participatif pour favoriser l'esprit d'équipe
- Management basé sur l'exemplarité et l'équité
- Pratique d'écoute et de consultation des salariés
- Actions de reconnaissance (au quotidien)
- Responsabilisation des managers en lien avec la santé et le mieux-être
- ...

Quels bénéfices d'une démarche santé/mieux-être basée sur les meilleures pratiques ?

Risques

Absentéisme
Turnover
Cotisations sociales
Assurances collectives
Présentéisme
Griefs et conflits

Opportunités

Climat de travail
Motivation
Engagement
Qualité du service
Créativité
Qualité des décisions
Productivité

Source : CHAPMAN L. *Planning Wellness. Absolute advantage* : The Workplace Wellness Magazine, 2006.

- ④ Expérience régionale, unique et innovante visant explorer la dimension « **positive** » de la santé au travail au-delà des risques psychosociaux
- ④ Enjeux :
 - (re)créer des milieux de travail favorables à la santé
 - développer des comportements de santé et le bien-être au travail comme des leviers de la performance globale.



- ④ 6 organisations pilotes



LA POSTE



EMAC



CONSEIL GENERAL
Gironde



FINSA
solutions bois



VEOLIA
PROPRETÉ

- ④ Conditions de réussite : co-construction, humilité, bienveillance, ...
- ④ Diagnostics croisés



Du personnel en bonne santé



LA POSTE



Carrés de jardins à disposition des agents volontaires

Mobiliser et accompagner collectivement des organisations calédoniennes motivées et volontaires dans un programme SQVT, original et innovant, inspiré de la démarche québécoise « Entreprise en Santé »:



- ✓ Assurer la montée en compétences des référents SQVT avec une reconnaissance à la clé
- ✓ Faciliter la conduite d'un projet de déploiement d'une démarche SQVT
- ✓ Favoriser l'implication des participants dans le programme par le biais de diagnostics croisés
- ✓ Bénéficier des conseils d'un expert métropolitain d'Afnor et du suivi local par les consultants d'Afnor Pacific
- ✓ Bénéficier d'un coût mutualisé





« Le Bonheur au travail ? Regards croisés de dessinateurs de presse et d'experts du travail »,
sous la direction de Sophie Prunier-Poulmaire

Alain ETCHEGARAY

T: +687 43 15 17 / M: +687 78 77 66
alain.etchegaray@afnor.org
www.afnor.org

AFNOR Pacific

afnor
GROUPE